

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Sumber Daya Manusia (SDM) merupakan faktor penting dalam pencapaian keberhasilan organisasi. Tantangan yang dihadapi organisasi pada masa sekarang dan dimasa yang akan datang adalah bagaimana menghasilkan SDM yang berkualitas, inovatif dan memiliki kreativitas yang tinggi. Selain itu, SDM merupakan aset penting dalam suatu organisasi, karena merupakan sumber yang mengendalikan organisasi serta mempertahankan dan mengembangkan organisasi dalam menghadapi berbagai tuntutan zaman.

Wright (dalam Rachmawati, 2000) menyebutkan bahwa elemen penting yang perlu diperhatikan dalam organisasi adalah perilaku diluar aturan formal organisasi (*exstra-role*), dibandingkan dengan perilaku (*in-role*) yaitu melakukan pekerjaan sesuai dengan tugas yang ada dalam *job description*, yang dihubungkan dengan *reward ekstrinsik* antara lain pemberian kesempatan pada pekerja untuk menyelesaikan suatu tugas dan mencapai tujuan tertentu, maka perilaku *exstra-role* lebih dihubungkan dengan *reward intrinsik* yang meliputi gaji/benefit, pengakuan dan promosi. Perilaku ini muncul karena perasaan sebagai anggota organisasi dan merasa puas apabila dapat melakukan sesuatu yang lebih kepada organisasi. Perilaku *exstra-role* disebut juga dengan *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

Organ (1988) *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) adalah perilaku individu yang ekstra, yang tidak secara langsung atau eksplisit dapat dikenal dalam suatu sistem kerja yang formal, dan yang secara cepat mampu meningkatkan efektifitas fungsi organisasi. *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) merupakan perilaku yang bersifat sukarela dan dipilih sendiri oleh karyawan dan bukan suatu paksaan atau keharusan yang diwajibkan oleh organisasi untuk kepentingan organisasi itu sendiri. Organ (1988) menyatakan terdapat lima dimensi OCB yaitu *altruism* (perilaku menolong), *Conscientiousness* (kesungguhan dalam bekerja), *Sportmanship* (toleransi yang tinggi), *Courtesy* (bersikap sopan), dan *Civic Virtue* (mengedepankan kepentingan bersama). Sedangkan, beberapa peneliti seperti Williams & Anderson (dalam hassanreza, 2010 ) membagi perilaku *Organizational Citizenship Behavior* (OCB) menjadi dua yaitu : OCB-I (perilaku yang diarahkan pada individu) dan OCB-O (perilaku yang diarahkan pada organisasi).

Organ dan Smith (dalam Prita, 2010) menyatakan bahwa perilaku *organizational citizenship behavior* sangat bermanfaat dan penting diperhatikan karena ada ketertarikan OCB dengan keefektifan organisasi. Karyawan yang secara sukarela membagikan informasi dan membagikan ide baru akan mendorong perilaku inovasi. Karyawan yang dengan sukarela memelihara properti organisasi misalnya mematikan komputer jika sudah tidak digunakan lagi dan tidak menggunakan *telephone* kantor untuk pembicaraan pribadi, hal ini akan membantu organisasi mencapai efisiensi biaya dan efektifitas pencapaian tujuan organisasi. Selain itu, perilaku OCB yang baik adalah membuat pernyataan-pernyataan yang konstruktif tentang kelompok kerja dan organisasi tempat

seseorang bekerja, membantu sesama rekan kerja, sukarela melakukan kegiatan-kegiatan pekerjaan tambahan, menghindari konflik-konflik yang tidak perlu dan bersedia mentolerir gangguan dan kerugian -kerugian yang berkaitan dengan pekerjaan yang tidak tetap.

Organ dan Smith (dalam Prita, 2010) menyebutkan bahwa perilaku OCB cenderung melihat karyawan sebagai makhluk sosial (menjadi anggota organisasi), dibandingkan sebagai makhluk individual yang mementingkan dirinya sendiri. Kemauan karyawan untuk berpartisipasi dalam organisasi, biasanya tergantung pada tujuan dan apa yang ingin diraihinya dengan bergabung dengan organisasi bersangkutan. Kontribusi karyawan terhadap organisasi akan semakin tinggi bila organisasi dapat memberikan apa yang menjadi keinginan karyawan.

*Organizational citizenship behavior* ini dirasa penting untuk pengembangan Sumber Daya Manusia di bidang organisasi, salah satunya pada organisasi pemerintahan yaitu pada karyawan Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan Desa (BPM – BANGDES) Provinsi Riau yang memiliki misi dan visi untuk mewujudkan kemandirian masyarakat, kesetaraan, keadilan gender serta perlindungan masyarakat dalam kehidupan berbangsa dan bernegara, mewujudkan masyarakat yang mandiri, mampu mengatasi masalah kemiskinan, kesetaraan gender, yang didukung dengan fungsi manajemen pemerintahan desa/kelurahan dan mewujudkan lembaga desa yang optimal, mewujudkan rasa aman dan tentram dalam masyarakat.

Permasalahan yang terjadi pada karyawan dikantor Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan Desa (BPM – BANGDES) Provinsi Riau adalah

masih kurangnya perilaku saling membantu sesama rekan kerja, dimana ketika diminta untuk membantu karyawan masih terkesan menunda dengan melakukan aktivitas lain, hal ini terjadi ketika ada suatu tugas yang harus diselesaikan ternyata karyawan tersebut tidak hadir. Selain itu, sebagian besar karyawan belum mampu untuk menerima perubahan yang terjadi di kantor walaupun perubahan tersebut merupakan aturan yang struktural dalam organisasi seperti harus menggunakan seragam kantor pada hari tertentu, masih adanya keluhan-keluhan yang terjadi dengan adanya perubahan yang terkadang tidak diduga sebelumnya oleh karyawan di kantor. Hal ini diketahui peneliti dari hasil wawancara dengan kepala badan bagian kepegawaian di kantor BPM–BANGDES Provinsi Riau (Wawancara, 14 Februari 2014).

Selain itu, beberapa karyawan yang mengikuti rapat merasa jenuh sehingga karyawan keluar masuk ruangan ketika rapat sedang berlangsung. Sikap kesungguhan karyawan dalam bekerja juga masih rendah, dimana pada saat jam kantor, masih ada karyawan yang meninggalkan kantor walaupun pada pagi hari datang untuk mengikuti apel yang merupakan kegiatan rutin organisasi setelah apel selesai karyawan absen dan pergi keluar kantor dengan tidak ada alasan atau untuk tujuan tertentu. Hal ini diketahui peneliti dari hasil wawancara dengan kepala bagian kepegawaian di kantor BPM–BANGDES Provinsi Riau (Wawancara, 14 Februari 2014).

Fenomena diatas menunjukkan bahwa masih perlu dikembangkan perilaku OCB. Faktor yang dapat meningkatkan perilaku OCB menurut Organ (1998) adalah budaya dan iklim organisasi, kepribadian, jenis kelamin, dan masa kerja.

Selain itu, dimensi kepuasan kerja, dan komitmen organisasi berhubungan dengan OCB (Luthans, 2006). *Organizational citizenship behavior* akan ditunjukkan karyawan bila mereka merasa organisasi telah memberikan apa yang mereka inginkan, dengan kata lain karyawan puas dengan pekerjaannya karena mereka telah mendapatkan pengalaman positif.

Kepuasan kerja adalah emosi positif atau perasaan senang, sebagai hasil dari penilaian seorang karyawan terhadap faktor pekerjaan atau pengalaman-pengalaman kerjanya. Luthans (2006) menjelaskan kepuasan kerja adalah nilai dari kesehatan dan keefektifan organisasi secara keseluruhan. Adapun kepuasan kerja dapat digambarkan dengan kepuasan karyawan pada pekerjaan, gaji, promosi, pengawasan, rekan kerja dan kondisi kerja (Luthans, 2006). Karyawan yang puas akan lebih mungkin berbicara positif tentang organisasi, membantu orang lain, dan jauh melebihi harapan yang normal dalam pekerjaan mereka. Selain itu karyawan menjadi bangga melebihi tuntutan tugas karena mereka ingin membalas pengalaman positif mereka (Robbins, 2003).

Pada dasarnya kepuasan kerja merupakan hal yang bersifat individual. Setiap individu akan memiliki tingkat kepuasan yang berbeda-beda sesuai dengan sistem nilai yang berlaku pada dirinya. Hal ini disebabkan karena adanya perbedaan pada masing masing individu tersebut, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan (As'ad, 1991). Ketika seseorang merasakan kepuasan dalam bekerja tentunya karyawan akan berupaya semaksimal mungkin dengan segenap kemampuan yang dimilikinya untuk menyelesaikan pekerjaannya.

Peneliti melakukan wawancara yang berkaitan dengan kepuasan kerja pada karyawan yang bekerja di kantor BPM–BANGDES Provinsi Riau yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan kerja karyawan di kantor tersebut, karyawan D mengatakan bahwa kenyamanan bekerja di kantor terasa apabila suasana hati dalam keadaan senang untuk bekerja. Selain itu, hubungan dengan rekan kerja cukup baik, namun ada yang mudah akrab dengan sesama rekan kerja ada pula yang tidak. Kepuasan dalam bekerja tidak hanya dirasakan ketika kita dikelilingi oleh lingkungan sosial dan lingkungan kerja yang baik, namun gaji merupakan hal yang sangat mempengaruhi, dimana karyawan D mengatakan bahwa berkaitan dengan masalah gaji tentunya ingin mendapatkan yang lebih, untuk itu masih adanya keinginan untuk mendapatkan pekerjaan yang lebih baik walaupun sebenarnya sulit karena berstatus sebagai PNS yang ditugaskan di kantor ini ( Wawancara, 25 November 2013).

Selain kepuasan kerja, komitmen Organisasi merupakan variabel yang mempengaruhi OCB dalam mencapai keunggulan penciptaan kondisi kerja yang optimal, komitmen karyawan terhadap organisasi salah satu usaha dalam menangani gejala kerja yang negative. Mayer dan Allen (1990) mengatakan bahwa komitmen organisasi merupakan suatu identifikasi diri individu dalam organisasi, dimana keterlibatan individu dalam organisasi mengandung arti penting karena mampu memunculkan totalitas dalam bekerja, sehingga kinerja dapat meningkat. Adapun aspek dari komitmen organisasi yaitu komitmen afektif, komitmen kontinuans, dan komitmen normative (Mayer dan Allen 1990). George dan Jones (dalam Dyah 2013) mengatakan bahwa karyawan yang memiliki komitmen organisasional akan melakukan tugas yang tidak hanya tugas-tugas yang telah menjadi kewajibannya, tetapi juga melakukan pekerjaan lainnya.

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan penulis pada tanggal 4 November 2013 pada pukul 09.00 – 10.00 WIB terlihat masih ada karyawan yang datang terlambat ke kantor padahal jadwal karyawan masuk kantor pada pukul 07.30 – 16.00 WIB. Pada unit pelayanan tamu, tidak terlihat seorang pun karyawan yang bertugas di sana sehingga tamu yang datang harus menunggu, pada saat itu tidak terlihat seorang karyawan pun yang menghampiri dan menanyakan kepentingan orang tersebut. Hal ini memperlihatkan bahwa masih kurangnya partisipasi karyawan dalam bekerja. Berdasarkan pemaparan diatas dapat dilihat bahwa masih kurangnya rasa puas karyawan dalam bekerja terutama pada gaji dan rendahnya komitmen karyawan, sehingga hal ini dapat menurunkan OCB.

Selain itu, pengamatan dilakukan kembali oleh penulis pada tanggal 26 Februari 2014 pukul 10.00 – 12.00 WIB dimana terlihat di beberapa unit bagian terlihat banyak kursi yang kosong bahkan karyawan yang ada didalam hanya tinggal beberapa saja, artinya banyak karyawan yang meninggalkan kantor pada saat jam kerja masih berlangsung, suasana kerja terlihat santai, ada karyawan hanya berbincang – bincang dengan teman kerjanya dan tidak membicarakan masalah pekerjaan. Selain itu, terlihat karyawan keluar masuk ruangan tanpa ada hal yang penting hanya keluar untuk berbincang dengan rekan kerja di depan ruangan – ruangan saja. Berdasarkan pengamatan yang dilakukan penulis, bisa jadi hal ini merupakan gejala dari kurangnya perilaku kerja yang baik.

Penelitian tentang OCB pada karyawan yang bekerja di lembaga pemerintahan juga sudah pernah dilakukan oleh Aloitabi di Kuwait (2001). Sampel dalam penelitian ini diambil dari sembilan kantor pemerintahan di Kuwait. Dalam penelitian ini Aloitabi (2001) mencoba mencari hubungan korelasi

antara OCB pada karyawan dengan *Job Satisfaction*, *perception of fairness* dan *organizational commitmen* (dalam Dyah 2013). Zeinabadi (2010) menyatakan bahwa kepuasan kerja secara intrinsik merupakan faktor dominan yang secara langsung mempengaruhi OCB dan secara tidak langsung dimediasi oleh tingkat komitmen organisasional, serta penelitian Hasanbasri (dalam Yuniar 2011) mengungkapkan bahwa terdapat hubungan positif dan signifikan antara kepuasan kerja dan komitmen organisasi dengan OCB.

Berdasarkan pemaparan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian di Kantor Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Pembangunan Desa Provinsi Riau tentang pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap *Organizational Citizhensip Behavior* (OCB). Penelitian ini akan dilaksanakan untuk melihat dampak dari kepuasan kerja dan komitmen organisasai karyawan dalam melakukan tindakan sukarela tanpa ada perintah langsung yang hasilnya akan berdampak pada peningkatan kinerja dan produktivitas kerja karyawan pada organisasi. Oleh karena itu, penelitian ini diberi judul **“Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizhensip Behavior* (OCB) pada Karyawan BPM-BANGDES Provinsi Riau”**.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Apakah ada Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizhensip Behavior* (OCB) pada karyawan BPM – BANGDES Provinsi Riau ?”



### C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian latar belakang dan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah “Untuk mengetahui Pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pada karyawan BPM – BANGDES Provinsi Riau.”

### D. Keaslian Penelitian

Penelitian yang pernah dilakukan sebelumnya sangat penting untuk diungkapkan, karena dapat dipakai sebagai bahan informasi dan bahan acuan yang sangat berguna. Adapun penelitian terdahulu yang telah dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Mahendra (2009) yang meneliti tentang Pengaruh kepuasan kerja, komitmen organisasi dan lingkungan kerja terhadap *Organizational Citizenship Behavior (OCB)* pegawai bagian umum kantor sekertaris daerah Kabupaten Semarang. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisi regresi ganda. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh yang positif dan signifikan kepuasan kerja terhadap *OCB*, terdapat pengaruh positif dan signifikan komitmen organisasi terhadap *OCB*, begitu pula dengan variabel lingkungan kerja.
2. Cheng – Shung (2008) yang melakukan penelitian tentang *An Investigaton of Prosocial service behaviors, Customers, Attitude and Peformance*. Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah *SEM*. Hasil penelitian menemukan bahwa Komitmen organisasi merupakan faktor yang

mempengaruhi kepuasan kerja, OCB dan kinerja. Budaya organisasi hanya berpengaruh terhadap OCB.

3. Rydho Irawan (2013), yang melakukan penelitian dengan judul hubungan antara persepsi keadilan dengan organizational citizenship behavior pada karyawan. Hasil penelitian menemukan bahwa terdapat hubungan yang positif dan sangat signifikan antara persepsi keadilan dengan *Organizational Citizenship Behavioral* (OCB) pada karyawan.

Adapun persamaan penelitian ini dengan penelitian terdahulu adalah pada penelitian ini masih menggunakan beberapa variabel yang sama dengan penelitian terdahulu, perbedaannya adalah subjek penelitian dan lokasi penelitian. Penelitian ini dilakukan untuk melihat pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap OCB karyawan BPM – BANGDES Provinsi Riau dimana kepuasan kerja dan komitmen organisasi merupakan variabel yang menentukan OCB.

## **E. Manfaat Penelitian**

### **1. Manfaat Ilmiah**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperkaya ilmu Psikologi, khususnya dibidang Psikologi Industri dan Organisasi dalam memberikan informasi tentang pengaruh Kepuasan Kerja dan Komitmen Organisasi Terhadap *Organizational Citizenship Behavior* (OCB).

### **2. Manfaat Praktis**

#### **a. Bagi instansi**

1. Penelitian ini dapat memberikan informasi yang dapat dimanfaatkan untuk mengetahui tingkat perilaku OCB pada karyawan dalam bekerja

yang dilihat dari kepuasan kerja dan komitmen organisasi karyawan di kantor BPM-BANGDES Provinsi Riau.

2. Penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat bagi organisasi di kantor BPM-BANGDES Provinsi Riau, sehingga organisasi dapat mengambil kebijakan yang tepat untuk mendorong timbulnya kepuasan kerja dan komitmen organisasi sehingga akan meningkatkan perilaku OCB pada karyawan.

**b. Bagi peneliti selanjutnya**

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi dan pemikiran mengenai pengaruh kepuasan kerja dan komitmen organisasi terhadap OCB.